



企业社会责任报告

德邦物流股份有限公司

CSR

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



关于本报告

· 报告简介

《德邦物流股份有限公司 2020 社会责任报告》是德邦股份自 2018 年以来发布的第 3 份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了德邦股份 2020 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

· 发布周期

本报告是年度报告，上期报告已于 2020 年 4 月发布。

· 编制依据

国际标准化组织《ISO26000: 社会责任指南(2010)》；
国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)；
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR4.0)；
上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》。

· 称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告“德邦物流股份有限公司”也以“德邦”、“德邦股份”、“公司”、“德邦快递”或“我们”表示。

· 时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份，或延伸至 2021 年。

· 报告范围

本报告组织范围为德邦物流股份有限公司、德邦股份在中华人民共和国运营的子公司及德邦股份在其他地区展开的业务。

· 数据来源和可靠性保障

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、德邦股份内部相关统计报表、第三方调查问卷、行政文件及报告和第三方评价访谈等。德邦股份保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

· 报告获取

本报告可于下列网站下载：

德邦物流股份有限公司官方网站: <https://www.deppon.com>

上海证券交易所信息披露网站: <http://www.sse.com.cn>

目 录

Catalog

· 关于本报告	01
· 责任寄语	03
· 责任沟通	04
· 数字 2020	05

01 认识德邦

1.1 公司简介	07
1.2 发展历程	07
1.3 企业文化	08
1.4 企业荣誉	08

02 公司治理

2.1 三会运作	10
2.2 投资者关系	10
2.3 廉洁建设	10
2.4 品牌文化建设	12
2.5 党建工作	13

03 客户与供应商

3.1 业务布局	15
3.2 智慧物流	18
3.3 客户体验	20
3.4 供应商	22

04 政府与社会

4.1 政企互动	25
4.2 公益行动	27
4.3 弘扬正气	28
4.4 疫情专题	28

05 员工

5.1 员工结构	35
5.2 员工培训	35
5.3 职位晋升	39
5.4 福利体系	40
5.5 员工活动	43
5.6 德邦人物	44

06 环境

6.1 绿色办公	47
6.2 绿色运输	47
6.3 绿色包装	48

· 指标与索引	49
· 意见与反馈	50

责任寄语

2020 年是德邦成立的第 24 周年。回顾发展历程，从艰难创业到快速成长，再到变革布局和深度转型，我们聚焦主业，夯实核心竞争力，持续为所有利益相关方创造价值。

股东：公司不断规范三会运作、强化廉洁建设，在完善内部治理的同时主动开展投资者关系管理工作，提升公司整体管理水平。2020 年，公司定向组织召开 3 次定期报告调研会，100% 回复上证 e 互动上的提问，长期与投资者保持良性沟通。

媒体 / 公众：公司重视品牌建设，珍惜公司口碑，通过多渠道联动提升品牌知名度和认可度。“双十一”期间多家媒体至深圳转运场、西安转运场、南京大区等地进行实地采访报道，向社会展示公司快递运转情况。同时，公司与中国职业篮球联赛展开深度合作，以球会友，深化内容营销；支持抗疫时代报告剧《在一起》的拍摄，塑造品牌形象，弘扬抗疫精神。

客户：公司本着以“客户为中心”的理念，致力于为客户提供便捷、优质的服务。在业务布局方面，公司聚焦核心业务，结合自身大件基因和战略定位，专注于构建大件配称体系，通过对各环节的不断建设及优化满足中高端市场多元化的大件运输需求，提升客户的服务体验。在科技应用方面，公司坚持数字化战略转型，围绕流程化、线上化、数智化、自动化、智能化的科技战略方向，助力公司业绩和竞争力持续提升。

合作伙伴：供应商是公司重要的合作伙伴。公司本着互利共赢的理念，持续完善采购管理流程，坚决抵制采购过程中的贪污受贿行为；采用分级分层的方式，不断优化供应商质量管理；定期对供应商进行考核，淘汰不合格供应商。在 2020 年召开的供应商大会上，公司重申对品质和廉洁的重视，以期共同发展。

政府与社会：公司遵守相关法律法规，合法合规经营，与政府保持良性互动。2020 年，面对严峻的新冠肺炎疫情防控形势，公司迅速组织抗疫，开通绿色通道，免费承运物资，驰援抗疫一线。公司积极响应号召，稳步部署“快递下乡”工作，推进“快递村村通”；参与扶贫大计，助农增收，助力打赢脱贫攻坚战；发展绿色物流，通过绿色办公、绿色运输、绿色包装等措施推行可持续发展，守护绿水青山。此外，公司积极承担社会责任，弘扬见义勇为、助人为乐的价值观。2020 年多起德邦小哥见义勇为为事件引发社会关注。

员工：“物畅其流，人尽其才”是公司的使命。公司不断优化人员结构，通过全面的福利体系和员工培养晋升机制，给予员工足够的成长空间与发展前景，增强团队的凝聚力，实现人企双赢。为激发团队活力，公司组织 24 周年长跑、篮球赛、羽毛球赛、滑雪等多彩活动，建立良性互动的团队氛围，增强企业文化软实力和驱动发展驱动力。

回首过往，既有筚路蓝缕的艰难时刻，也不乏峰回路转的紧要关头，但我们坚持反思，锐意进取。未来，公司将继续专注核心业务，聚焦核心竞争力的提升，为广大客户提供专业、安全、快捷、满意的物流服务。

责任沟通

利益相关方	期望与要求	回应与措施
 政府	· 遵纪守法 · 政策落实 · 支持政府发展战略	· 合法合规经营 · 邀请参观指导、汇报工作 · 响应号召、合作交流
 客户	· 优质服务 · 满足个性化需求 · 快速响应	· 优化产品和服务 · 推出定制化解决方案 · 开通客服热线 · 借助科技服务客户
 合作伙伴	· 公开、公正采购 · 合作共赢 · 加强交流与合作	· 制定采购制度 · 倡导廉洁采购 · 健全供应商管理制度 · 举办供应商大会
 员工	· 工资及福利保障 · 公平晋升和发展机会 · 实现自我价值	· 建立全面的薪酬和福利制度 · 完善员工晋升机制 · 员工培训 · 组织员工活动
 媒体 / 公众	· 保持透明的信息披露 · 回应舆情、积极互动	· 建立媒体沟通机制 · 及时发布重大信息 · 拓宽媒企互动渠道 · 媒体参观
 股东	· 获得回报 · 控制风险 · 全面及时的信息披露	· 努力经营 · 完善公司治理, 加强风险控制 · 开展投资者关系管理 · 及时披露信息
 社会 / 非政府机构	· 回馈社会 · 参与公益 · 传播正能量	· 助农扶贫 · 参与公益活动 · 弘扬正气
 环境	· 保护生态环境 · 节能减排 · 可持续发展	· 宣传环保理念 · 推行绿色办公 · 践行绿色运输和绿色包装

> 数字 2020



5.64

快递件量(亿票)



275.03

营业收入(亿元)



5.64

归母净利润(亿元)



101.91

总资产(亿元)



46.24

净资产(亿元)



54.63

资产负债率(%)



30415

网点数(个)



93.50

网点覆盖率(%)



79298

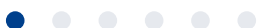
员工人数(人)



认识德邦

01

- > 公司简介
- > 发展历程
- > 企业文化
- > 企业荣誉



01·认识德邦

1.1 公司简介

德邦快递成立于 1996 年, 首创“卡车航班”, 以“空运速度, 汽运价格”的优势快速占领快运中高端市场, 从此踏上高速发展的快车道。公司坚持“直营 + 标准化”的经营模式, 在保证服务品质的同时实现网点在全国范围内快速复制, 引领物流行业由散乱格局走向标准化管理模式。2013 年, 公司快递业务正式上线, 旗下明星产品“3·60 特惠件”作为大件快递的雏形迅速赢得市场认可。2018 年, 公司在上海证券交易所上市(股票代码: 603056), 实现了新的飞跃。经过多年的发展, 公司已成长为覆盖快递、快运、跨境、仓储与供应链等多元业务的综合性物流供应商。

1.2 发展历程



1.3 企业文化

企业文化是企业的灵魂，无形中影响公司发展，是公司在发展过程中凝练的价值标准、基本信念和行为准则。

使命：物畅其流，人尽其才



1.4 企业荣誉

公司扎根物流领域多年，积累了深厚的行业经验，在客户群体中塑造了高端优质、安全可靠的品牌形象。2020 年公司获得多项荣誉，这些荣誉既是社会各界对德邦的认同，也是对公司的勉励。

AAAAA 级物流企业

2020 中国物流杰出企业

2020 最佳递送服务企业

2020 年度消费者满意快递物流品牌

2020 年度中国物流领域最佳雇主

"2020 中国新增长·企业社会责任榜" 十佳企业

2020 年度全国先进物流企业

2020 年度全国先进物流企业创新成长奖

抗疫先进货运企业

2020 年运输企业社会责任担当奖

...

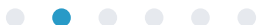




公司治理

02

- > 三会运作
- > 投资者关系
- > 廉洁建设
- > 品牌文化建设
- > 党建工作



02·公司治理

完善的公司治理可以加强公司内部控制、降低企业代理成本、提高企业运营效率、建立廉洁诚信工作环境、提升公司品牌形象。公司按照《公司法》等相关法律、行政法规、部门规章的要求,构建了职能齐备、相互制衡的法人治理结构,并制定了符合公司发展要求的各项规章制度,不断强化内部治理,规范公司运作。

2.1 三会运作

公司严格按照《公司法》、《上市公司治理准则》等法律法规,完善公司治理结构,制定符合公司发展的规章制度,明确决策、执行、监督等职责权限,形成股东大会、董事会、监事会之间有效的分工与约束机制。

股东大会: 公司严格按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》和《股东大会议事规则》等相关法律法规的要求召开股东大会。公司聘请律师对股东大会的召集、召开和表决程序进行见证并出具法律意见,确保全体股东尤其是中小股东能充分行使自己的合法权利。2020 年,公司共召开年度股东大会 2 次,通过 26 个议案。

董事会: 董事会严格按照《公司法》、《公司章程》和《董事会议事规则》的规定履行自身职责,落实股东大会作出的决策。公司董事会下设的四个专门委员会在各自职责范畴内为董事会的科学决策提供了充分保障。2020 年,公司共召开 10 次董事会,通过 48 个议案。



监事会: 公司监事按照相关规定积极履行自身职责,对公司重大事项、财务状况以及董事和高级管理人员履职的合法合规性等进行有效监督。2020 年,公司共召开 6 次监事会,通过 31 个议案。

2.2 投资者关系

公司切实履行合规性、主动性、平等性、诚实守信原则,积极、主动地开展投资者关系管理工作,加强与投资者及潜在投资者之间的沟通,加深投资者对公司业务模式、经营策略、企业价值的了解和认同。

定期报告调研会: 公司在 2019 年年度报告及 2020 年一季报、半年报、三季报发布后分别定向组织召开了 3 次定期报告调研会,解读公司财务数据、经营策略并回答投资者疑问。

上证 e 互动: 2020 年度公司在上证 e 互动共回复投资者提问 125 条,回复率达 100%。

2.3 廉洁建设

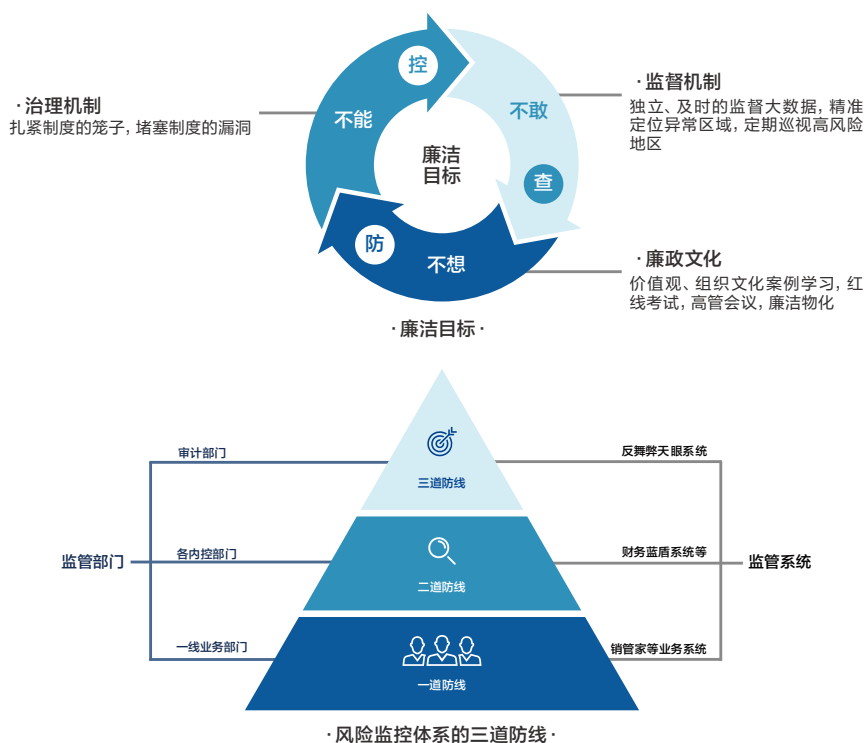
严守红线,对于人品问题“零容忍”。人品问题,对于德邦来说,永远都是不可碰触的雷区。创造廉洁的工作和合作环境,保证内外部运营高效、公平、公正,对公司的决策、经营和企业形象有着至关重要的作用。

(1) 顶层设计, 制度约束

健全的规章制度是保障公司廉洁建设的重要基石。公司制定《德邦快递内部监管纲要》、《德邦快递监察管理规定》、《德邦快递任中及离任审计制度》等一系列规章制度全面约束员工日常行为。

(2) 体系构建, 三道防线

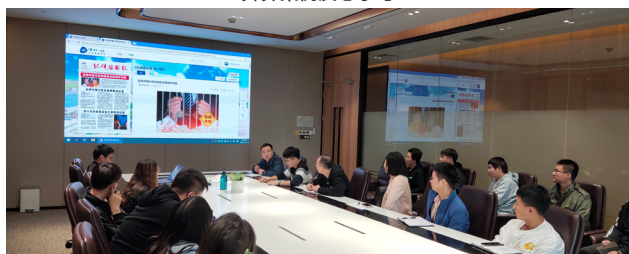
公司围绕“不能腐、不敢腐、不想腐”的廉洁目标, 设立了三道防线“一道防线: 事前控制体系; 二道防线: 事中控制系统; 三道防线: 事后监督体系”, 实现对公司内外运营体系的全面覆盖和监督。2020 年公司共收到举报 3194 条, 内部查处 1904 人。



(3) 专场宣讲, 廉洁共建

2020 年公司陆续开展各层级的廉洁宣讲活动, 实现内外部反腐败廉洁共建。同时, 公司积极推动区域审计组针对区域开展个性化廉洁建设, 将廉洁宣传下沉覆盖到区域的每一名员工, 让全公司人员听到廉洁的声音。

舞弊案例反思学习



廉洁宣讲



快递员廉洁建设宣贯



区域廉洁活动



(4) 行业联合, 形成合力

公司联合发起建立物流行业失信名单共享机制, 与阳光诚信联盟、反舞弊联盟合作, 依托联盟平台, 单独开设物流行业失信人员录入端口, 实现信息录入查询。通过增加舞弊成本, 让舞弊人员求职无门, 真正实现行业共治。

2.4 品牌文化建设

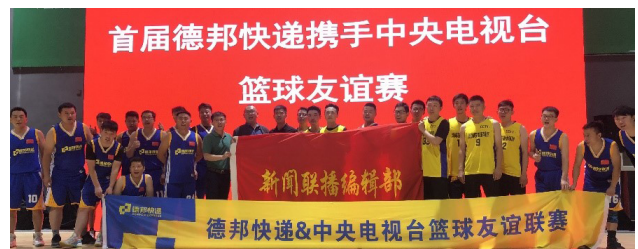
品牌是公司重要的无形资产。公司于 2019 年启用全新品牌 VI 视觉形象, 凸显充满活力的快递企业特征, 强化“大件快递发德邦”的品牌口号。2020 年, 公司通过媒体互动、体育赞助、影视支持、业务宣传等方式进一步强化品牌建设, 传播品牌文化, 提高品牌知晓度。

(1) 媒体互动

公司重视自身品牌建设, 通过多媒体渠道联动提升品牌知名度和认可度。公司与多家媒体建立沟通机制, 并开设微博、抖音等官方账号与粉丝开展互动。2020 年“双十一”期间, 人民邮电报、广东电视台、三秦都市报、南京电视台等多家媒体至深圳转运场、西安转运场、南京大区等地进行实地采访报道, 向社会展示公司快递运转情况, 加深公司和媒体之间的联系。



2020 年 9 月, 德邦快递携手中央电视台的首届篮球友谊赛在北京成功举办, 中央电视台新闻中心新闻联播编辑部相关领导及德邦快递北京事业部多位领导出席活动。此次篮球友谊赛增进了双方友谊, 以球为媒、以球会友, 促进双方交流互动, 并丰富公司媒体资源, 建立良好的企媒关系。



(2) 体育赞助

2017 年, 德邦快递与中国职业篮球联赛(简称 CBA) 签署合作协议, 正式成为 CBA 官方赞助商, 同年易建联担任德邦快递首席体验官, 成为德邦快递一分子。公司与 CBA 展开深度合作, 通过常规赛事传播、重大赛事节点深度激活、易建联 IP 联合传播等形式, 深化内容营销, 提升了球迷与泛球迷对德邦快递的品牌认知, 扩大品牌影响力。



2020 年 10 月 CBA 新赛季揭幕战中, 德邦快递员工身穿工服进行开赛递球, 引发社会热烈反响与朋友圈大面积转发。此外, 公司充分借助 CBA 的品牌影响力, 在新赛季常规赛期间, 利用微博平台为用户送上福利, 通过线上抽奖赠送 CBA 全明星门票等形式与用户展开积极互动。

(3) 影视支持

2020年9月抗疫主旋律电视剧《在一起》正式播出。十天，十个故事，抗疫时代报告剧《在一起》展现了当疫情发生时每一个角色的真实遭遇和抗疫事迹。公司不仅为还原剧中的战“疫”故事献力，在现实中更是投身战“疫”，为各地运送抗疫物资、开通绿色通道等。公司通过支持抗疫主旋律电视剧的拍摄，不仅塑造了良好的品牌形象，而且积极弘扬了抗疫精神，致敬所有逆行者。



(4) 业务宣传

公司在积极展现品牌形象的同时也将品牌文化建设融入公司业务。2020年，公司进军雪具寄递市场，邀请单板滑雪世界冠军刘佳宇担任德邦大件快递体验官，在全国知名雪场展开线下广告投放。目前公司雪场广告已入驻全国14大滑雪场。此外，公司联合雪圈KOL在抖音、滑呗等平台宣传雪具业务；通过国内几大雪友俱乐部及滑雪头部品牌进行线上线下合作，提升品牌在雪圈影响力及知名度。



2.5 党建工作

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的政策和方针，不忘初心、牢记使命，积极落实上级党委的部署，充分发挥党组织领导作用和党员先锋模范作用，进一步加强党建工作，持续推动党建与业务融合。

(1) 青滇心连心·点亮微心愿

为深入贯彻落实党的十九大、青浦区东西部协作、对口支援大会会议精神，助力对口地区打赢脱贫攻坚战，德邦党委在区委组织部以及社会党委呼吁下，积极参与2020年度“善行·暖心——青滇心连心·点亮微心愿”助力脱贫攻坚微公益活动，为云南省德宏州梁河县芒东镇中心学校运输校服。



(2) 打卡红色基地，学习党史

在新的历史时期，面临着新的历史任务，习近平同志强调“要认真学习党史、国史，知史爱党，知史爱国”。德邦党委认真贯彻党的路线、方针、政策，安排党员参观陈云纪念馆，学习陈云的生平事迹，传承红色基因，传播红色文化。





客户与供应商

03

- > 业务布局
- > 智慧物流
- > 客户体验
- > 供应商



03·客户与供应商

客户是公司一切价值的源泉。经过多年在物流领域的深耕细作，公司建立了坚实的网络基础、完善的服务流程、高效的管理团队、强大的人才储备，并凭借深刻的市场洞悉，围绕客户需求持续创新，深挖不同应用场景下客户的个性化需求，为各行业的客户提供了多元、灵活、高效、可靠的物流选择，提升物流体验及商业价值。

3.1 业务布局

基于不同行业、客群、场景的多样化需求，公司秉持“以客户为中心”的理念，聚焦行业特性，进一步挖掘市场需求，坚持通过产品创新为特殊客户、特殊产品及特定场景货物运输提出针对性的解决方案，最终打造优势产品突出、特色产品丰富的产品架构体系。

I . 快运主要产品	
 精准卡航	汽运快时效产品，全网覆盖、全程可视、安全送达，8大增值服务满足各类客户需求
 精准空运	公司时效最快的零担产品，干线通过航空运输满足客户长距离运输的快时效需求
 精准汽运	普通时效产品，性价比更高，全网覆盖
 整车运输	精准整车：门到门的整车标准化产品 大票直达：大票货物高性价比产品
 重包入户	主打票重 60kg 以上货物寄递，包接包送，为客户提供优质的入户服务

II. 快递主要产品

 大件快递 3·60	上楼无忧：上至 60KG 免费上楼 包接包送：接送全程包揽，大小件齐发 件数不限：一次下单，不限重量和数量
 特准快件	高时效、高品质产品，利用空运网络，提供精准迅捷的快递服务
 标准快件	小件标快产品，让客户享受安全、专业、稳定准时的快递体验

III. 仓储与供应链及跨境服务主要产品

 仓储与供应链	依托德邦全网布局及大件能力,通过自主研发仓储、配送等管理系统,实现企业供应链系统集成与数据交换,为客户提供一站式仓储配送等综合服务
 跨境服务	国际快件：时效稳定，目前已开通大陆至日韩、欧美、东南亚等线路，未来将陆续开通其他线路 FBA 进仓：为跨境电商提供空运快递、空运专线、海运等运输服务 国际联运：为客户提供全球范围内的国际空派和海派，港到港或门到门的多式联运服务 电商小包：为跨境客户提供邮政小包和热门线路的国际专线服务

IV. 主要增值服务

 代收货款	 保价运输	 安全包装
 签收回单	 综合信息	 送货服务

(1) 拳头产品

① 精准卡航

汽运快时效产品, 全网覆盖, 全程可视, 满足各类客户需求。



② “大件快递 3·60”

公司推出的“大件快递 3·60”产品, 采用首续重报价, 包接包送, 大小件齐发, 件数不限、总重不限, 上至 60kg 免费上楼。



③ 仓储与供应链

公司围绕五大场景为客户提供定制化和专业化仓储供应链服务, 全面提升客户价值。



(2) 2020 年业务事记

公司持续优化产品体系, 设计适合客户的产品和服务, 沉淀解决方案能力, 延伸业务触角, 实现客户与公司共赢。

I . 力克荔枝运输难题

2020 年 5 月, 以“荔枝发德邦, 新鲜门到门”为主题的德邦快递 2020 茂名荔枝运输产品推介会在广东举办。针对荔枝运输中的包装、时效、保鲜等痛点, 公司推出了专业运输解决方案, 助力果农增收。



II . 破局西北牛羊肉市场

2020 年 7 月, 公司开始对西北牛羊肉市场展开调研, 德邦快递 2020 宁夏牛羊肉运输产品推介会 9 月在宁夏银川成功举办, 在牛羊肉客群中引起强烈反响。公司对产品进行创新, 优化包装和线路, 终于在西北牛羊肉市场破局。



III . 查干湖冻鱼高品质交付

公司依托成熟的冷链运输优势, 提供专业的冻鱼运输方案, 不仅让更多人品尝到新鲜的查干湖冻鱼, 同时助力当地渔民们腰包鼓起来。



3.2 智慧物流

信息化是现代物流发展的必由之路。移动互联网、大数据、云计算、物联网、人工智能等新一代信息技术的蓬勃发展, 推动中国物流行业从“传统”走向“智能”, 推动行业逐步从人力密集转向资本密集、技术密集。公司坚持数字化战略转型, 围绕流程化、线上化、数智化、自动化、智能化的科技战略方向, 不断完善基础应用系统、决策分析系统、运营支持系统、管理支撑系统, 以科技赋能业务。公司加强同外部优秀企业的战略合作, 先后与近百家公司开展了 140 个项目, 合作对象包括华为、科大讯飞、思爱普等知名科技企业。

(1) 收派环节

销管家: 销管家系统通过大数据和人工智能为营销助力, 快速分拨、搜索、挖掘、转化潜在客户, 解决线索来源渠道单一、线索开发过程不可控等痛点。该系统可实现线索智能推荐、营销触达、风险预警和效果监控等功能, 以精准匹配算法为核心, 实现销售线索的全生命周期管理。

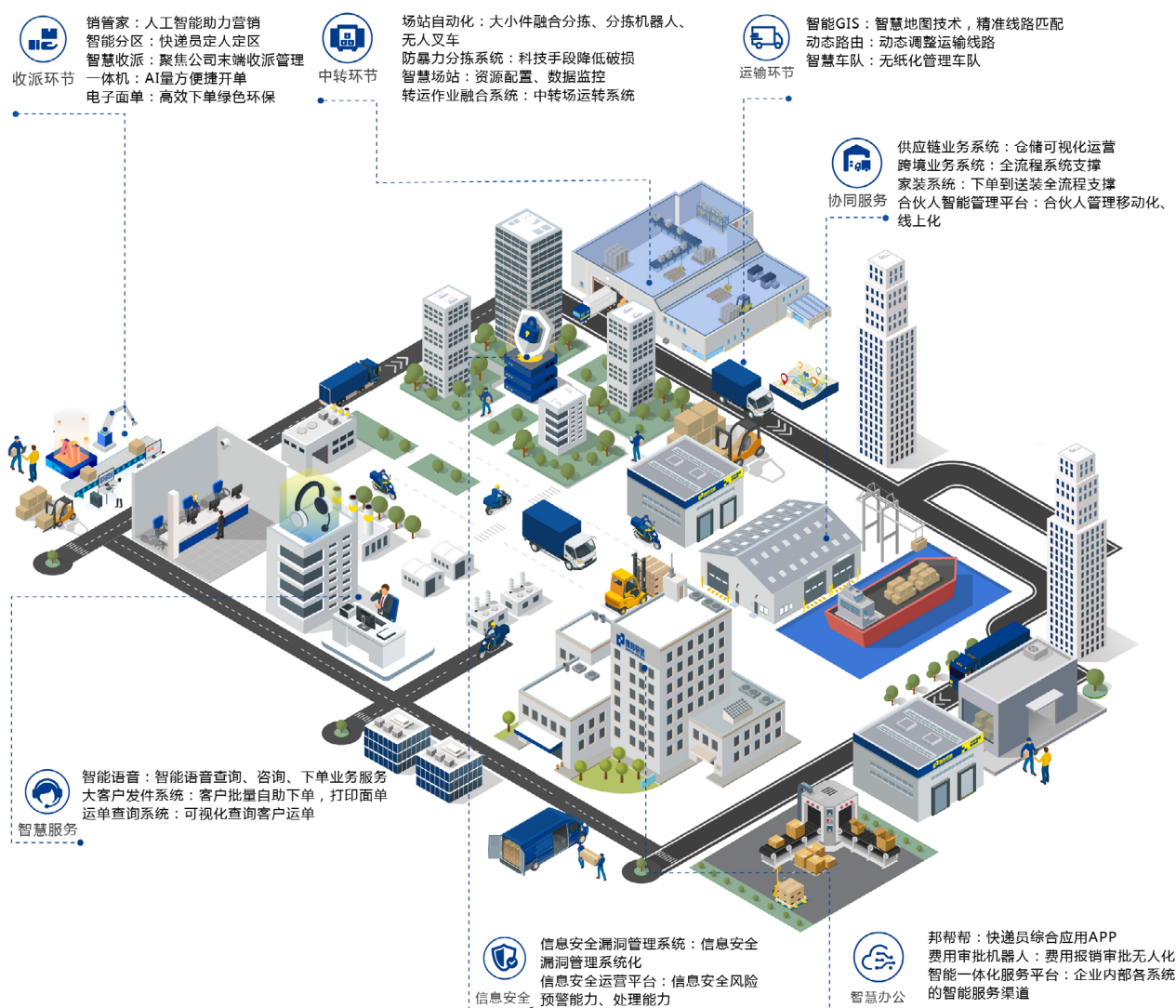
智慧收派: 智慧收派作为公司首款大数据产品, 聚焦公司末端收派管理, 致力于提高客户体验。该产品基于收入、效率、品质等多维度大数据分析手段, 帮助一线管理者实时监控部门业务运行情况, 防范风险; 通过快递员轨迹系统, 借助百度鹰眼及自研大数据平台, 分钟级展示快递员实时轨迹, 给管理者提供实时位置、轨迹回放、滞留预警等数据, 并基于历史轨迹分析, 区分快递员是否按照排班的区域进行作业, 计算快递员在区域内的移动公里数, 智能识别偷懒人员, 为一线管理人员提供快递员管控抓手; 数字孪生中心是智慧收派系统为“双十一”准备的实战利器, 它能够从“在途、到达、出车、派送、订单、揽收、开单”七个环节, 对快递业务的全链路进行实时监控, 及时对异常环节进行预警。

(2) 分拣中转

转运作业融合系统：转运作业融合系统重新规划和设计了中转系统的应用架构和服务框架，合并快递与零担在转运环节的系统功能，全面支撑营业部与转运场在装卸、清仓、分拣等环节的业务链条。系统对外场与营业部零担、快递库存菜单等六类繁琐交接进行统一整合，对门店、合伙人 PC 端卸车分配等五类操作进行去冗除繁，对同城营业部及合伙人交接、外场快递与零担清仓等八类操作进行创新优化。系统上线后需求响应能力较之前快速提升，可以支撑转运环节日均 2000 万件操作量，较上线前提升 4 倍。

(3) 运输环节

动态路由：动态路由系统通过数据支撑时效举措及技术引领时效变革实现全链路时效的提升。系统可根据预计到达货量和实时库存货量，针对末端派送节点每天输出动态调整的建议；针对干线走货每天输出临时补货或者线路加发建议，将输出的建议输送给其他业务系统；可根据历史数据分析各个外场的实际中转能力，并结合当前德邦的路由以及走货时效，输出最优的发车节点和最优走货路径，以及开关线路建议。



3.3 客户体验

公司将末端服务能力及品质持续提升作为重要考核指标,通过培训、宣传、活动开展、内部监督等多种方式增强员工服务意识,强化末端员工客户服务理念。在售后服务方面,公司通过客服团队和科技应用,为客户解决时效、安全、服务、破损等核心诉求,积累市场口碑,提升客户粘性和满意度。

(1) 末端服务

末端网点及快递员是公司接触客户的直接触点,是最末端的快递网络体系,承担了“最后一公里”的服务工作。公司直营为主的经营模式对全网络拥有强管控力,通过定人定区、精准投入、减少快递员辐射半径、优化接送货车型配置等方式,保障客户寄递服务体验。

末端服务案例

Ⅰ. 用汗水换收获,用真诚换信任

胡继军是上海闵行区颛桥镇快递点部的一名快递员,他有位客户是杨氏太极嫡传人傅老师。傅老师对他的服务很认可,“感觉他这人,做事情很靠谱,能够站在我的角度去及时帮我解决问题,很贴近我们客户。他包装货物很麻利,速度快、质量高。德邦有这样的员工,我当然信任你们了。”



Ⅱ. 客户送了我一幅“非物质文化遗产”

王昆仑是长沙芙蓉区九道湾的一名快递员,在他服务的客户中有一家湘绣研究所,是商务部认定的中华老字号,也是文化部命名的国家级非物质文化遗产生产性保护示范基地。在服务的两年里,王昆仑恪守“以客户为中心”的理念,只要一个电话,马上取货,每票货从收件到签收都保持跟踪,两年零投诉。他的付出得到了客户肯定,获赠一幅客户特制的湘绣。



Ⅲ. 平凡的工作,不平凡的人生

邹茂盛是许昌魏都区西环路快递点部的快递员,他严格按照公司标准,服务好每一个客户。他急客户之所急,得知某客户着急出货,他提前半个月上班,协调专业部门走货;想客户之所想,及时调度车辆出货;帮客户之所需,只身去客户公司协助打包。他勤恳的工作态度赢得了客户的信任和好评。



(2) 售后服务

客服本部和 95353 热线作为公司对外服务的重要窗口, 是公司售后服务的重要环节。2020 年, 客服本部全年处理客户需求电话量 2301 万通, 电话接通率 97.2%; 在行业 11 家主要快递公司中, 公司菜鸟指数服务项指标排名连续十一个月行业第一, 菜鸟指数综合排名从 2017 年的第六名提升至 2020 年的第二名。

公司以科技驱动, 提供更好的售后服务。通过语音识别、语义理解、意图识别、语音合成等智能语音应答技术的应用, 公司实现了全场景语音机器人与客户直接交互。智能语音为呼叫中心提供全年 365 天, 每天 24 小时的不间断查询、咨询、下单等服务。



寄递处提供热饮



送货上门



送装一体



冒雪送货



回馈客户



上门打包

3.4 供应商

供应商是公司重要的合作伙伴，影响着公司采购、运营、流程等多方面。公司遵照公平、公正、公开原则，与供应商建立稳定共赢合作。公司倡导阳光采购、廉洁公正、简单高效，坚决抵制采购过程中的扯皮推诿、假冒伪劣、行贿受贿行为。

· 采购流程 ·

根据公司发展需要，为规范公司采购活动，公司制定《寻源管理规定》对采购过程进行约束，制约公司所有采购人员。



· 供应商管理 ·

① 供应商流程

公司拥有严格的供应商管理制度和流程。供应商进入供应商库后，公司基于品类和供应商评估结果对其进行分级，实施不同的管理策略；通过分层分级的组合管理，推动每个层级的供应商不断提升。



② 供应商分级

公司将供应商分为五级，其中战略供应商 4 家、优选供应商 175 家、合格供应商 438 家、限选供应商 167 家、淘汰供应商 41 家。



③ 供应商绩效考核

供应商绩效考核目的在于实现对供应商的评估、培养、淘汰，通过过程绩效考核对问题供应商进行绩效辅导，改善供应商绩效，促使供应商提供更好的服务和产品。



④ 供应商大会

2020 年 12 月, 采购中心围绕“质量优先·互利共赢”的主题, 召开末端品类供应商质量大会。会上公司向供应商传递末端品类物资采购发展方向, 重申公司对质量的具体要求和供应商廉洁的重视。



末端设备供应商大会



供应商廉洁宣誓

· 供应商合作 ·

公司本着互利共赢的态度与供应商进行合作。针对原有供应商, 公司不断深化合作方向和内容, 实现共同发展; 此外, 公司也积极开拓新供应商, 争取将更多优质供应商引入供应商库, 拓展合作空间。

① 沃尔沃新车交接

2020 年 6 月, 沃尔沃卡车与德邦快递在上海举办了新车交接仪式, 公司此次共计采购 450 辆沃尔沃 FM 系列牵引车。德邦与沃尔沃已有十多年的合作, 沃尔沃在货车领域以“安全性”独树一帜。未来双方将继续深化合作, 共同发展。



② 签约深航货运

2020 年 12 月, 德邦快递与深航货运深度合作签约仪式在深圳隆重举行。双方合作空运业务始于 2006 年, 深航作为基地航空公司, 具备丰富的航班资源。双方对未来共同发展达成共识, 将进一步加深合作, 实现互利共赢。

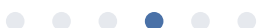




政府与社会

04

- > 政企互动
- > 公益行动
- > 弘扬正气
- > 疫情专题



04·政府与社会

政府是监管者，监督企业生产经营；是服务者，为企业提供各类公共服务；是助力者，为企业发展提供支持。公司遵从政府的管理和领导，合法合规经营；邀请监管部门莅临指导，聆听建议；支持政府工作，顺应时代潮流和政策趋势；参与各类政府交流，建言献策。此外，公司勇于承担更多的社会责任，担负社会期望、参与公益、弘扬正气。

4.1 政企互动

政企互动一方面能够及时传达政策动向和工作部署，另一方面也能呈现公司整体风貌、反映公司动态。公司通过邀请指导、响应号召、合作交流等多渠道与政府保持沟通，实现良性互动。

(1) 邀请指导

2020年，公司多次邀请政府部门莅临指导工作，在展现公司生产运营情况的同时，认真听取政府建议和指导，为公司把握政策动态和未来发展奠定基础。

I.“双十一”保障

2020年11月，全国政协副主席、交通运输部党组书记杨传堂，国家邮政局局长马军胜等领导莅临公司北京丰台区万泽龙运作部考察调研。调研过程中，公司人员详细汇报公司“双十一”旺季保障方案及关心关爱员工的各项举措。杨书记对公司“双十一”“客户体验第一，员工体验第二，收入利润效率第三”的理念表示赞扬。



II. 安全生产

2020年7月，徐州市副市长、公安局局长王巧全受邀参观德邦徐州转运中心，王副市长携市政府、市公安局相关领导参观公司智能安检报警装置，并列席听取公司的安全生产专项汇报。会后王副市长高度认可公司的安全管理监督体系以及安全防范相关工作，对公司切实履行安全生产主体责任、配合政府做好安全生产相关工作表示肯定。



(2) 响应号召

时代的发展离不开政府和社会各界的共同努力。2020年，公司积极响应政府号召，支持政府工作，迅速回应诸如快递下乡、扶贫助农等政府号召，积极投身社会建设。

① 快递下乡

为进一步推进“快递进村”工程，国家邮政局印发《快递进村三年行动方案(2020-2022年)》。方案明确到2022年底，我国农村快递服务深度显著增强，县、乡、村快递物流体系逐步建立，城乡之间流通渠道基本畅通，农村综合物流服务供给力度明显加大，符合条件的建制村基本实现“村村通快递”。德邦快递积极支持政府政策，对全国乡镇进行分类规划，推进快递可到可派，并加大系统建设，为末端派送执行以及客户感知提供系统支持。2020年公司网点乡镇派送覆盖率达93.5%。未来公司将持续推进网络下探，拓展农村网络广度和深度，延伸末端触角。



② 扶贫助农

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划目标实现之年，是脱贫攻坚战收官之年。以习近平同志为核心的党中央高度重视扶贫工作，将脱贫工作作为重中之重。德邦快递积极参与国家脱贫计划，与贫困区政府紧密合作，用产品和服务助力贫困地区人民脱贫。

I . 行业首发硒砂瓜运输方案

2020年7月，德邦快递宁夏硒砂瓜市场新老客户答谢会在中卫圆满举办。公司开辟硒砂瓜市场，解决硒砂瓜长途运输易破碎问题，利用“邦安选”和“西北农鲜生”平台帮助偏远地区农户打开西瓜销路，助力宁夏农产品走出去。此外，公司积极利用抖音等直播平台及新媒体渠道，帮助农户拓宽销路。



II . 炎陵黄桃“桃醉天下”

炎陵黄桃是炎陵县贫困山区农民脱贫致富的“金果”。2020年7月，德邦快递炎陵黄桃答谢会在炎陵圆满举办。炎陵县政府、炎陵县农业局等相关领导以及当地果农、电商等客户出席会议。黄桃运输是一场与时间的赛跑，时效一直是客户关切的问题。针对黄桃运输痛点，会上公司发布炎陵黄桃运输定制化解决方案，并与客户代表进行签约。



III. 阿克苏苹果直播行动

2020 年 12 月, 公司在冰糖心苹果核心产地组织了一场阿克苏苹果助农直播活动。在时长 1 小时的直播中, 公司工作人员和果农向消费者详细介绍了阿克苏苹果的“前世今生”, 并回答观众从自然环境到种植技术, 从采摘包装到运输派送各个环节的问题, 直播间内互动气氛热烈。通过“邦安选”和“西北农鲜生”平台、农户自有网店平台, 整场直播共帮助农户销售 5 万余元。



(3) 合作交流

公司多次参与政府和行业的合作交流活动, 探讨合作机会, 听取工作部署, 汲取行业经验。

I. 中国物流与采购联合会研究室主任、副主任到访公司北京事业部驻地, 沟通 ETC 集采事项。



II. 2020 年 12 月, 公司参加国家邮政局紧急召开的关于保障快递员合法权益座谈会。



III. 2020 年 12 月, 公司与国家电协会行业专家、相关厅局领导等共同参加安徽省信息家电行业协会举办的“第三届二次理事会”。



4.2 公益行动

2020 年, 德邦相继收获“2020 中国新增长·企业社会责任榜”十佳企业、“2020 年运输企业社会责任担当奖”等荣誉。这些奖项不仅是对公司长期以来积极履行社会责任和践行公益使命的认可, 更是对德邦未来投身公益事业的鼓励与鞭策。

(1) “蓝色爱心”公益护航计划

2020 年 10 月, 德邦快递“蓝色爱心”公益护航计划福建泉州发车启动仪式在泉州石狮市举行。公司免费运送爱心企业捐赠的时政资料、运动鞋、衣服及体育用品等物资至贵州省毕节市赫章县, 并转交给当地受赠师生。

(2) 无偿献血

由于疫情原因，北京市一些血站库存紧张，得知此情况后德邦快递北京事业部组织了40名员工在北京丰台区宋家庄和通州区九棵树西路进行主题为“献血战疫，德邦快递在行动”的无偿献血活动，用热血爱心回馈社会。



4.3 弘扬正气

公司弘扬见义勇为、助人为乐的价值观，传播正能量。公司专门出台相关规定，并设立“见义勇为”专项经费，用于奖励和保护见义勇为人员。在德邦快递2020年快递员大会上，“勇担社会责任”更是成为考量金砖奖励的全新标准，以此鼓励员工在做好本职工作的同时，也时刻谨记社会责任。2020年，媒体报道了多起德邦快递小哥见义勇为、助人为乐事件，引发社会关注。

I . 挺身而出，救助女孩

2020年7月，德邦快递员黎志伟工作中遇到一位小女孩求救，他挺身而出却被砍伤。消息一经报道，引发网友热议。大家纷纷称赞快递小哥的勇敢正义，同时也为黎志伟送上祝福，希望他早日康复。公司领导、同事共同前往医院看望他，并为他颁发荣誉证书和奖金。



II . 帮扶老人，及时送医

2020年7月，常州新北区石桥营业部经理韩佳树下班回家途中，遇到倒在地上的两位老人，赶紧下车询问情况，并及时将两位老人送往医院。在听到老人没有生命危险的消息后，他悄悄离开了医院。当地社区人员在了解了韩佳树的救援事迹后给他颁发了证书；同时，公司也特别奖励他个人2000元。



4.4 疫情专题

2020年新冠疫情肆虐全球。疫情之下，公司迅速响应，重新部署人员、车辆、线路等，统筹抗疫；率先开通绿色通道，承运物资，支援抗疫一线；遵守政府部署，从严防控，保障人员安全。

(1) 统筹防疫, 构建体系

2020 年年初, 面对汹涌而来的疫情, 公司上下快速响应, 统筹全区域抗疫。公司及时明确防疫目标, 搭建防疫架构, 建立防疫运营机制和防疫措施执行评价体系, 并根据疫情动态实行分级防控, 全力保障公司人员、物资安全。

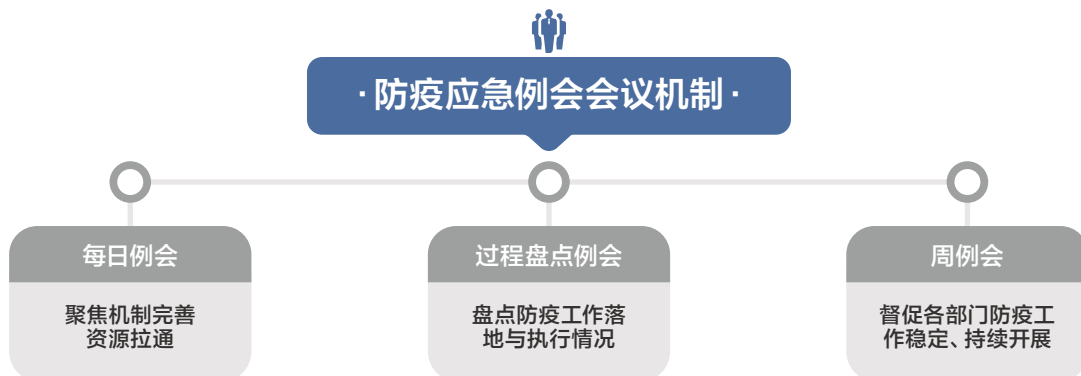
① 防疫目标: 明确防疫工作 3 个核心——物资保障、异常人员管控、防疫工作落地。



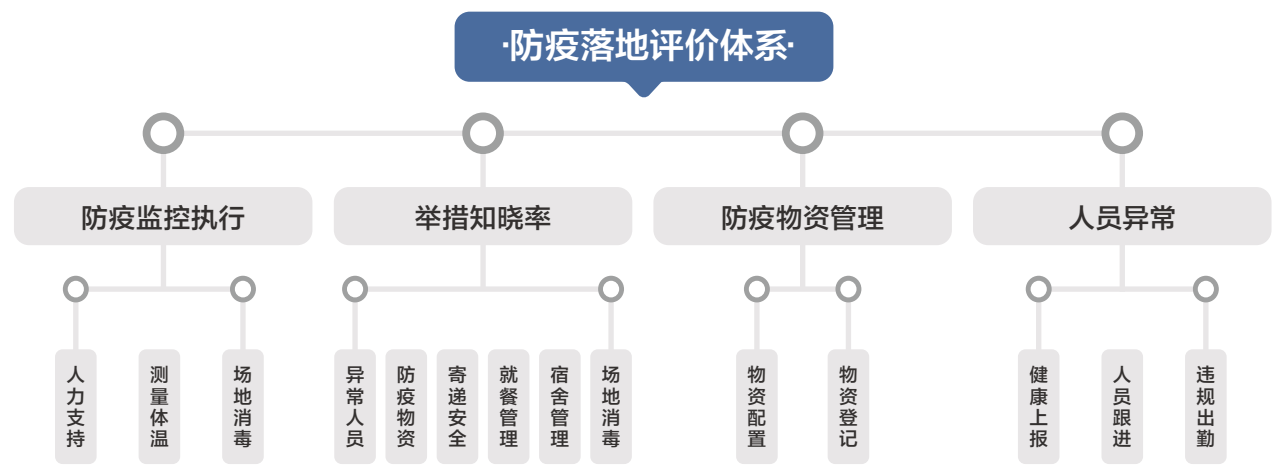
② 防疫架构: 公司通过安全管理委员会统筹防疫工作, 设立防疫应急项目组负责执行部署, 总部和各区域分别设立应急保障组, 保障人、财、物的安全。



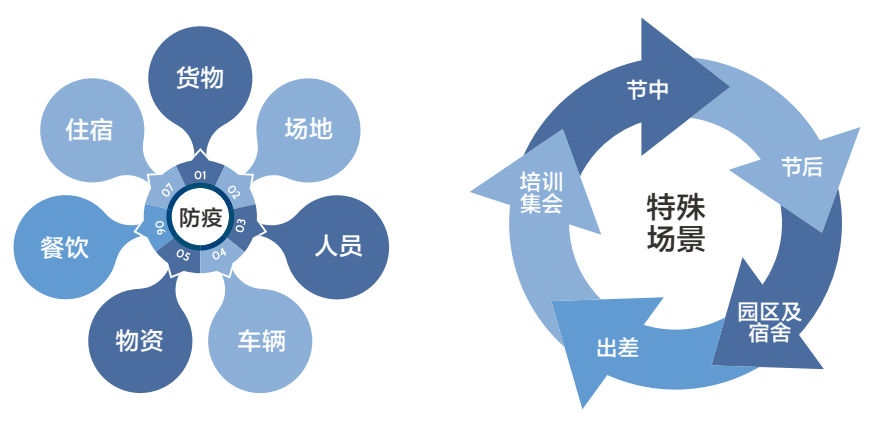
③ 运营机制: 通过“会议推进”的运营机制, 确保组织工作有序推进, 过程中结合疫情形势灵活调整调优运行策略。



④ 执行评价: 公司通过监控、电话抽查、部门反馈等多渠道量化各区域防疫工作的进度, 评价防疫落地情况。

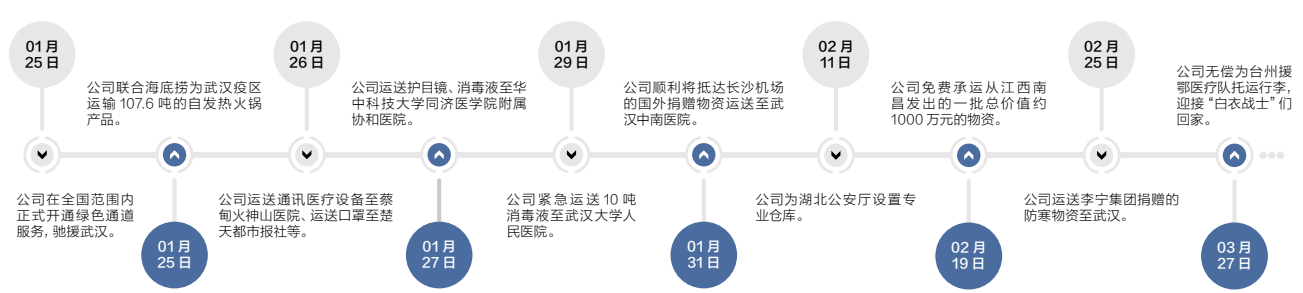


⑤ 分级防控: 根据疫情等级, 公司实施分级防控。在中高风险区对货物、场地、人员、车辆、物资、餐饮、住宿实行严格全面的防疫; 在疫情低风险区, 在保障日常防疫的基础上适当调整方案。同时, 公司针对特殊场景如假期、出差等制定特殊灵活的管理方案。



(2) 承运物资, 肩负责任

2020 年疫情期间, 公司积极响应号召, 率先开通绿色通道, 运送物资支援一线。



I. 助力成都抗疫

2020年2月,为积极响应成都市委市政府的号召,助力抗击新冠疫情防控工作,四川事业部借助自身区位优势,积极投身到境外人员输入机场专班疫情防控应急运输工作中。成都车队在疫情高发期间连续八天不分昼夜派出车辆、人员参与机场专班疫情防控应急运输工作,为成都市的疫情防控保卫战贡献一份力量。11月在成都市抗击新冠肺炎疫情和防汛救灾表彰大会上,中共成都市委、成都市人民政府授予公司成都子公司“抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号,公司是成都市唯一一家获此荣誉的民营寄递物流企业。



II. 为新疆运送医疗物资

2020年8月,新疆疫情牵动着全国人民的心,新疆地区对医药用品的需求日益增长。公司接到客户需求,必须在24小时内将一批药品送至新疆。得知此批药品为抗疫必需品,公司郑重向客户承诺:“德邦快递,使命必达!”公司制定陆运机场直达+空运包机直飞的定制方案,两架飞机跨越五千公里,分秒必争,完成使命。



(3) 服从部署, 从严防控

为保障办公环境安全,公司多举措并举,全方位防疫。



01

定期对办公区域
进行消毒

02

进出园区需佩
戴口罩并配合
体温测量

03

开设健康上报
端口,收集员工
每日健康状况

04

电梯口、办
公室等配备
消毒洗手液

05

将疫情最新消息
以邮件方式发送
全体员工

06

通过电视屏循
环播放、标语等
宣传防疫知识

I . 全员检测, 听从指挥

2020 年 10 月, 青岛市连续发现新冠肺炎患者, 青岛疫情防控形势异常严峻。山东事业部根据政府工作安排制定对应的核酸检测推进计划, 启动疫情防控预案, 动员全体员工加强自我防护, 积极参与检测采样工作。按照青岛市新冠肺炎疫情防控工作部署, 公司在青岛市邮政管理局统筹带领下, 组织全部在青员工进行核酸检测, 坚决打好疫情防控阻击战。



II . 全面排查, 加强防护

2021 年 1 月 8 日, 石家庄市商务局公布了首批 23 家承担保障市场供应任务的重点企业(单位), 德邦快递成为首批获得运送物资、保障居民生活正常运转资格的快递公司。面对石家庄疫情, 公司自 2021 年 1 月 3 日疫情发生后, 第一时间对内部人员进行了全面核酸排查, 并于两天内全部检测完毕, 结果无异常。公司在全区域范围内组织疫情部署大会, 制定了包括员工自我防护、货物消毒、上门客户登记以及货物派送消毒等一系列疫情期间操作规范和保障措施。

(4) 山河无恙, 感恩付出

疫情期间, 许多德邦快递小哥坚守在岗位上, 共同为抗击疫情而奋战, 与祖国同在, 与人民相连, 这是他们的写照。山河无恙, 感谢所有为疫情做出贡献的人。

I . 火神山建设者张林: 人民日报点赞的德邦司机

人民日报微信公众号刊发了文章《致敬! 火神山医院建设者》。文中十张照片展示了火神山医院建设中十位默默付出的平凡英雄, 其中就包括德邦江夏车队接送货二组司机张林。“加班加点不谈钱, 尽一个普通人的义务”, 他的这句话赫然印在人物海报上, 这也是许许多多奋不顾身的德邦人的心声。

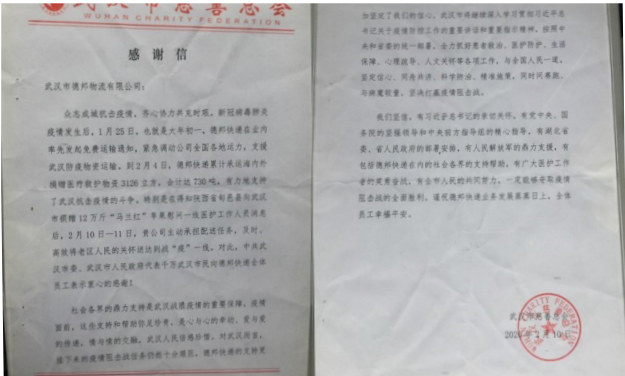
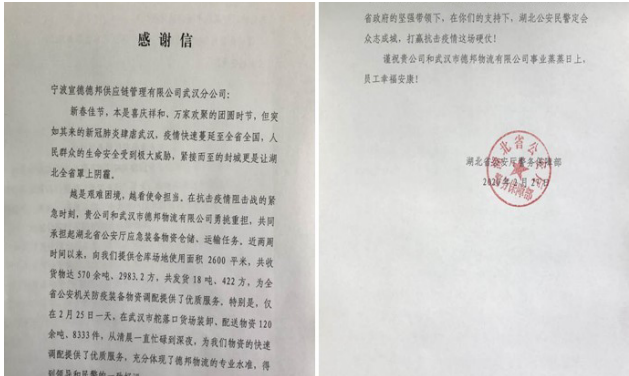


II . 铁血军人张超: 保家卫国, 德邦经理自强不息

2020 年年初, 新冠疫情爆发, 武汉封城。2020 年 1 月底, 张超留守武汉, 成为了武汉青年志愿者协会的志愿者, 在超市分发货物、跟车前往火神山与雷神山医院运送物资、为在家隔离的人运送蔬菜水果、参与献血等。他说: “虽然退役了, 但在祖国需要我的时候, 我随时可以奔赴战场”。



在 2020（第十八届）中国物流企业年会上，公司获得“全国物流行业抗疫先进企业”和“2020 中国物流杰出企业”两大奖项，以肯定疫情期间的应急能力和社会担当。此外，公司的付出也得到社会各界的认可和感谢。

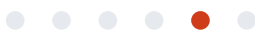




员工

- > 员工结构
- > 员工培训
- > 职位晋升
- > 福利体系
- > 员工活动
- > 德邦人物

05

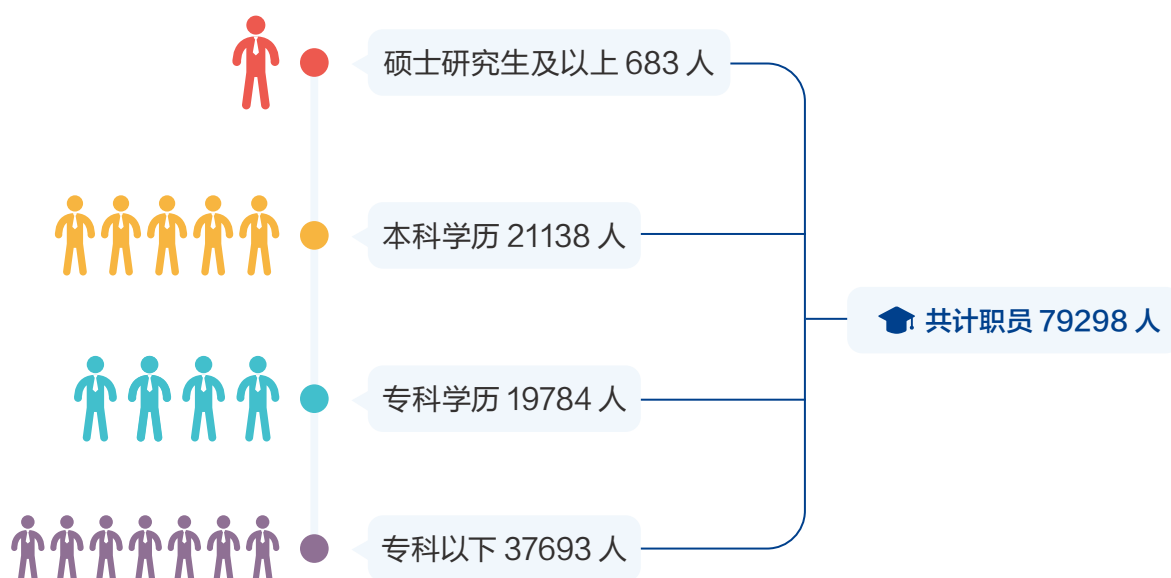


05·员工

人力资源是精益管理中重要的一环，是公司长远发展的基石。在社会发展加快、行业竞争激烈、市场需求多变的背景下，人才已成为公司的核心竞争力之一。公司以人才撬动发展，重视人才选拔和培养，围绕员工结构、培训晋升、福利体系等多方面不断深化和优化，形成完善的人才体系，增强团队的凝聚力，为公司未来发展奠定坚实基础。

5.1 员工结构

截至 2020 年 12 月 31 日，公司在职员工共 79298 人，其中硕士研究生及以上 683 人，本科学历 21138 人，专科学历 19784 人，专科以下 37693 人。同时公司勇担社会责任，积极接收残障人士，2020 年公司共计招录残障人士近 200 人。



5.2 员工培训

德邦大学作为公司培训规划和培训标准的构建者，坚持“训战结合、让最优秀的人培养更优秀的人”的培训理念，负责全公司的业务赋能、文化传承和优秀经验萃取。德邦大学通过能力提升培训、岗位技能培训、线上化培训平台建设及知识分享，专注公司关键人才培养项目的设计、实施以及培训资源、培训平台的建设。

(1) 能力提升培训



①新员工文化融入培训

围绕“融入—理解—践行”的理念，新员工文化融入培训设计了自学、面授、研讨等体验度高的培训环节，并邀请集团高管、资深绩优人员等为新员工授课或进行深度交流，帮助新员工快速融入公司。



②海豚人才发展计划

海豚人才发展计划是公司的高潜人才培养计划，通过一线多岗位轮动、定期曝光等形式对人才进行定向培养，促进人才快速晋升。



③基层管理培训

基层管理培训项目通过“集训+见习”的训战方式，对优秀经理苗子在岗前充分锤炼其管理与销售能力，通过新经理训战和配备新经理导师的形式更快地促使新经理完成员工到经理的转变。



④中高层管理培训

中高层管理培训旨在提升后备中高层干部的业务和管理技能，选拔优秀人才。



(2) 岗位技能培训

①快递员训战培养

对于新快递员的培养，德邦大学系统规范教学内容，通过快递员导师制的方式让老员工对新人言传身教，帮助新快递员快速熟悉业务。2020 年快递员新员工培训人次达三万多，覆盖率超过 80%。

对快递员老员工的培养，德邦大学于 2020 年首推走动式培训，通过开展线下区域特色走动培训的方式让课堂走进公司各区域，提升快递员技能。截至 2020 年 12 月底，线下区域特色走动式培训已覆盖 29000 多人。



②销售赋能全覆盖

从产品型销售、顾问式销售、方案策略式销售到战略价值导向型销售，德邦大学根据各阶段销售画像设计不同的培训项目，建立销售人员全生命周期培养体系。同时，德邦大学把方法论融入模拟实战中，保证学员在场景化的训战中反复演练并形成销售习惯。2020 年，销售赋能培训开展共近五十期，总计培训上千人次。



(3)线上化培训平台建设及知识分享

德邦大学推出多种培训方案，围绕“邦帮帮”和销售大咖直播平台推行线上化培训，以“线上+线下”双驱动模式动态满足学员学习需求。

①“邦帮帮”——打造德邦人专属的线上学习平台

“邦帮帮”平台核心聚焦快递员群体，根据快递员体量大、分布广、需求不一的特点，搭建快递员在线学习平台，将快递员的在线学习场景融入快递员的办公场景中，实现快递员顺手学习。同时将业务知识拆解成若干个情景小视频，用抖音等轻松方式教学，提升快递员业务技能。截至 2020 年 12 月底，“邦帮帮”平台日活率达 96%。



②知识分享促进经验传承

1. 针对销售群体——销售大咖打造直播平台

在“万物皆可直播”的今天，德邦大学为销售大咖打造直播平台，拉近公司大咖与一线员工关系，以直播的形式吸引员工参与互动评论并由大咖答疑解惑，提升员工的学习效率和参与感。2020 年，德邦大学推出的十期直播总观看量达 32000 多人次。

II . 针对快递员群体——大 V 经验分享

为解决快递员群体忙于业务,无法专注线下学习的现状以及提升快递员群体自主学习的积极性,带动快递员群体间优秀经验的传播,2020 年下半年,德邦大学在“邦帮帮”学习平台上线“大 V 经验谈”栏目。截至 2020 年 12 月底,该栏目累计发布业务技能分享视频课程 33 门,总浏览量达 21 万多人次。



III . 针对管理人员——干部经验分享

为了提升各层级干部的管理能力,德邦大学推出了“储备干部优秀经验视频分享”栏目,让员工拓宽眼界、学习最优秀的经验。2020 年,公司已推出二十余期优秀干部分享视频,总浏览量达 33 万多人次。

5.3 职位晋升

成熟的员工发展体系为员工建立了顺畅的发展通道,为其实现职业发展目标、最大化发挥个人才能与价值提供了广阔的舞台,同时为公司及时准确发现、培养人才及企业发展提供了强有力的支撑。截至 2020 年末,公司管理层平均年龄 29 岁,平均工龄超过 5 年。



5.4 福利体系

为吸引和留住优秀人才,公司精准定位员工需求,持续优化和落实员工各项福利待遇,建立全面多层次的福利体系。

(1) 基层员工福利

基层员工是公司最广泛的员工群体,是公司经营规划的执行者,是公司正常运转的基础。餐厅、班车、公寓、健身房、健康中心、家庭全程无忧福利包、金砖、互助福利等,全面满足基层员工工作和生活需求。

①工作无忧

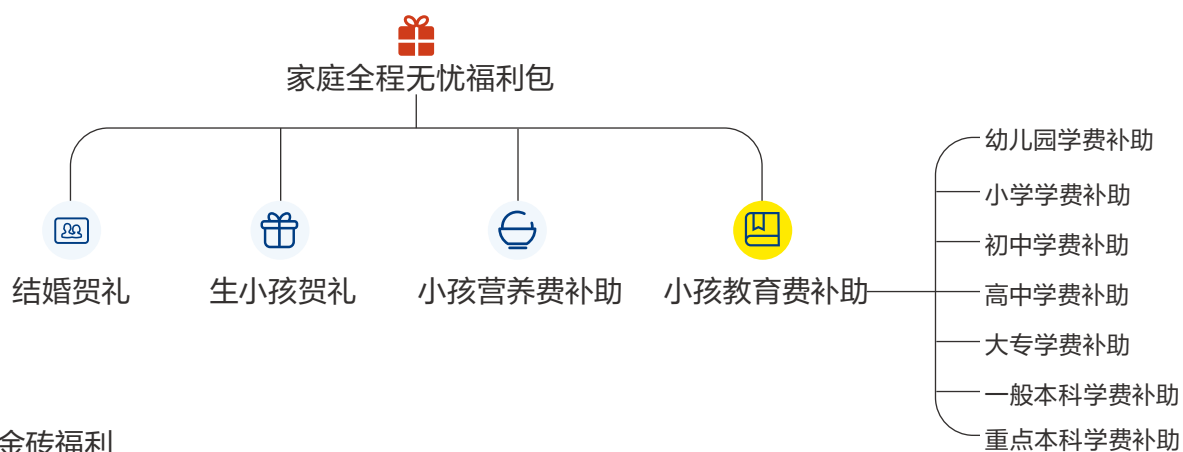


②“亲情 1+1”

公司一份情,员工一份情,关心员工的小家庭。每个月公司和员工共同出资一定金额,汇入员工亲人账户,温暖员工家庭。

③家庭全程无忧福利包

为减轻员工生活压力,公司设立“家庭全程无忧福利包”,该福利共包含四个部分,入职满一年的员工可享受结婚贺礼、生小孩贺礼;员工在满足一定条件后,可享受小孩营养费补助、小孩教育费补助。



④金砖福利

金砖福利是公司专为快递员设立的福利，达到公司标准的快递员可获得价值 10 万元的金砖。在 2020 年快递员大会上，公司给 207 位快递小哥颁发金砖奖励。



⑤互助福利

为了帮助遭受重大灾难事件的员工减轻临时性困难，公司于 2011 年特设员工关爱互助基金会。2020 年全年共计援助 159 人，在一定程度上减轻员工的经济压力，增强员工归属感。

⑥节假日福利

在全年重要的节日里，公司都会为员工送上祝福，与员工一起分享节日喜悦。

中秋家礼：自 2005 年以来，公司每年定制中秋家礼，为员工送中秋祝福。



春节家礼：2020 年，公司为全体员工定制特色春节家礼，含定制版行李箱、零食礼包等，向员工送新年祝福。



(2)中高层员工福利

公司拥有一支行业经验丰富、锐意进取、年富力强的中高层队伍。中高层员工除能享受到基层福利外,还可享受探亲补贴/随迁补贴、购车补贴、滑雪、子女双语教育、员工持股等福利;针对核心关键岗位,公司还设置了高端医疗保险等福利。

①探亲补贴/随迁补贴

为了关爱员工家属,公司为异地调动的已婚中高层员工设立了家属随迁补贴/探亲补贴福利,为其家属报销两地往返交通费用,解决员工与家属异地居住的交通问题。

②购车补贴

公司针对未配车的中高层管理人员自购车辆给予一定补贴,减少员工购车贷款压力。

③滑雪活动

2020年,公司组织多场大型滑雪活动,从上海的滑雪机到广州融创的室内滑雪再到崇礼万龙的室外滑雪,见证了德邦人对“带动3亿人参与冰雪运动”政策的响应。



④子女双语教育福利

为了让员工子女接受更好的教育,公司联合附近教学资源,以每月补贴学费的方式,帮助更多的员工子女享受到了更高端、更优质的教育。

⑤员工持股

为增强员工稳定性、归属感和荣誉感,将个人目标与公司发展结合,实现公司与员工双赢,公司于2018年发布第一期员工持股计划,2020年发布第二期员工持股计划,两次计划共激励近2000人。

⑥高端医疗保险

2020年,公司引入高端医疗服务,员工可以享受24小时专属客服咨询、医院签单理赔直付、驻院代表陪诊、住院手术绿色通道以及专家诊疗意见等服务。



5.5 员工活动

公司重视组织氛围建设，通过举办篮球赛、羽毛球赛、周年长跑、家属开放日、电竞大赛等活动调动员工活力和凝聚力。



篮球赛



春季女子篮球赛



羽毛球赛



家属开放日



24周年长跑



六一儿童节活动



寻宝活动



电竞大赛

5.6 德邦人物

公司的发展离不开员工的付出, 根据员工入职时间, 公司设立“三年长青奖”、“五年长青奖”、“十年长青奖”, 以鼓励员工不断挑战、实现自我发展。

十年长青人物

I. 严栋梁 / 五级车务管理员

2009 年, 严栋梁入职德邦, 成为一名接送货司机。随后 4 年的接送货时间里, 他遇到过无数客户, 历练了丰富的业务能力和异常处理经验, 从团队中脱颖而出。2013 年, 他通过选拔, 成为上海车队安全组的安全员。2015 年, 因业务需要, 他接手新成立的上海车队车务管理组。面对挑战, 他兢兢业业, 不抛弃不放弃。他的付出得到公司认可, 2019 年他被破格提拔为五级车务管理员。

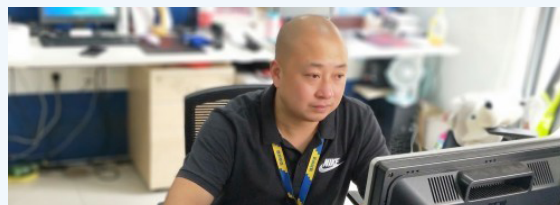
“前进的步伐未停止过, 有过低谷但未消极过! 始终相信付出总有回报, 只是机会也许来得稍晚点。这十年的德邦生涯, 我用行动证明了, 平凡的岗位也能干出不平凡的成绩!”



II. 许川 / 高级经理

2008 年许川入职北京德邦任职理货员。面对每天枯燥的装卸工作, 他从不倦怠, 勤勤恳恳, 并于两个月后被提拔成为小组组长。2011 年, 他获得公司的“明星员工”称号, 同年 9 月, 他顺利通过选拔。2013 年, 在苏州外场任职卸车部高级经理期间, 他带领团队一起将外场货物走货率提升至 98%。2016 年, 他调任至成都转运场装车部, 带领团队研究降本增效。

“在德邦十年, 不论春夏秋冬, 还是山南海北, 经历过喜乐哀愁和困苦优沃, 这都是我职业生涯宝贵的经验。希望我能保持赤子之心, 努力工作, 更希望我和公司一起越来越好。”



III. 漆林 / 总监

2009 年漆林入职德邦成都车队, 曾代表公司为青海玉树县地震灾区输送物资, 因工作出色被任命为东莞车队四组的车队经理。经过拼搏和付出, 漆林于 2014 年被任命为高级经理。来到新的岗位后, 他迅速找准定位, 履行职责, 与团队紧密合作, 实现部门从品质的全线崩盘到完成指标的蜕变。2020 年, 他被任命为接送货部总监。



“公司的培养，让我人生有了很大的转折，我一直心存感恩。我希望在自己的岗位上能干出成绩，做到‘事情到我即止’，这是我的工作态度。”

IV. 薛战朋 / 高级总监

2009 年，薛战朋入职德邦，培训结束后只身前往山东德州营业部成为一名营业员。2010 年，他顺利通过选拔，成为青岛市北区营业部的新经理。他从零开始，在工作中充分放权，让员工们发挥特长。在德邦的十多年里，他轮岗了十三个部门，面对挑战不退缩，踏实做事，不断成长。

“你想实现任何一件事情，绝对没有人能阻拦得了你，关键在于你有没有想尽一切办法，有没有用尽全力，有没有脚踏实地！甭管别人怎么讲，踏踏实实干就行！”



2020 年德邦快递“最美劳动者”

为弘扬劳动最光荣的精神传统，表彰快递员在工作中的突出表现，公司开展了德邦快递 2020 年“最美劳动者”评选活动。经过评选，严宝华、李世凯、董永添三人获得终极大奖。

I. 热情的西北汉子

严宝华在德邦快递工作已近三年，他曾连续 3 年获明日之星奖牌，荣获宝鸡市邮管局 2019 年度“榜样之星”，此外还多次收到客户锦旗、客户表扬信。



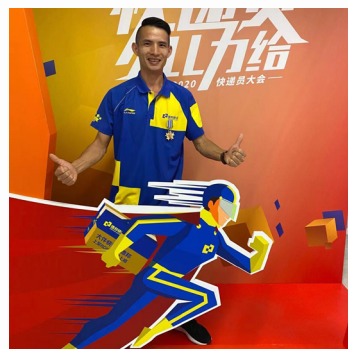
II. 烈日下的黑旋风

李世凯已入职德邦 7 年，作为老快递员，他主动承担更多责任，为新快递员做榜样。他负责任的态度让部门所有快递员敬佩。



III. 幸福的金砖快递员

董永添注重客户服务，与客户相处时总是面带微笑，并尽力满足他们的需求。因工作出色，他连续两年获得公司颁发的十万金砖。

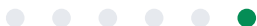




环境

- > 绿色办公
- > 绿色运输
- > 绿色包装

06



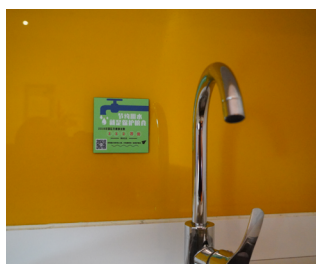
06·环境

绿色低碳发展已成为社会各界发展共识。十四五规划强调要加快发展方式绿色转型，全面推行循环经济理念，构建多层次资源高效循环利用体系，推进快递包装减量化、标准化、循环化。作为绿色发展的践行者，公司积极推行快递绿色化，将绿色融入办公、运输、包装等环节，节能减排，共建美丽中国。

6.1 绿色办公

保护环境、低碳生活是德邦人的责任。公司将绿色、节能融入办公，为呵护碧水蓝天贡献一份力。

- 宣传绿色理念，杜绝浪费，通过标语、宣传片播放等形式传播节能意识；
- 倡导绿色办公，推广使用线上会议、普及 OA 等企业办公和管理软件；
- 倡导纸张重复利用、随手关灯、节约用水等行为；
- 实行垃圾分类，对垃圾桶实行定人定责管理；
- 提倡按需点餐，顿顿光盘，避免浪费；
- 绿化办公区域，让园区环境更美更绿。



6.2 绿色运输

公司坚持绿色运输、绿色配送，不断加大设备和科技投入，促进降本增效，坚持走绿色发展道路。

采购新能源车：公司扩大新能源车采购，用行动践行绿色物流。2020 年 12 月 24 日，以“助力首都蓝天，绿色寄递先行”为主题的“福田汽车 & 德邦快递 100 台纯电动新能源产品交车仪式”在北京隆重召开。作为大件快递行业的领军者，公司积极部署绿色物流计划，全力推行城市快递车辆电动化，在运输环节强化新能源汽车布局。此次，公司与福田汽车展开战略合作，通过强强联手，共同打造绿色物流。



交车仪式



福田智蓝新能源 M4 轻卡

加强管理: 公司逐步淘汰排放超标车辆, 通过精细化管理, 运用科技手段合理安排车辆、规划运输路线, 以减少运输排放; 同时, 公司推广新车全车贴以取代原来的喷漆车贴, 降低污染。

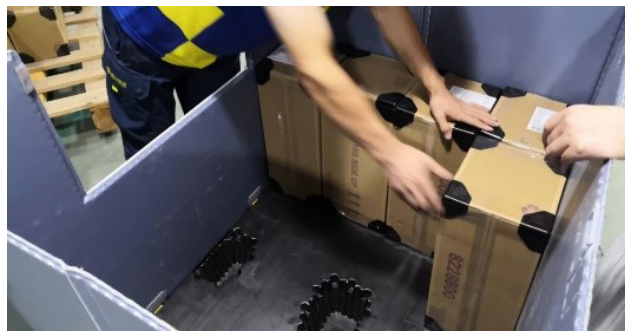
6.3 绿色包装

包装是快递行业推行绿色发展的重要一环。公司于 2018 年成立“包装研究中心”, 与同行、院校、第三方机构加强联动合作, 推动产学研衔接, 深化探索包装创新, 推广应用可循环包装。公司全力落实政府的“9571”“9792”“2582”工程, 推广使用电子面单、“瘦身胶带”, 减少电商快件二次包装, 此外公司还推出循环纤袋、循环围板箱、追循箱等环保包装。

循环纤袋: 循环纤袋材质耐摩擦, 采用环保纤袋 + 无线射频识别芯片识别模式实现库存管理、在途监控、异常反馈线上化, 可实现纤袋全路径跟踪管理。截至 2020 年底, 公司已投放循环纤袋 11.6 万个, 已覆盖 84 个外场。



循环围板箱: 循环围板箱由高品质、高精度堆台锯堆切而成, 密封性极佳, 能满足物品对存放条件的严格要求, 坚固耐用, 可适应恶劣的环境条件。



追循箱: 追循箱主要应用于医药领域, 具有可循环、可折叠摆放、重量轻、抗压强度大、防水隔热防静电等优点。



指标与索引

目录		CASS-CSR 4.0	报告位置
一级目录	二级目录		
关于本报告	-	P1.1/P1.2/P1.3	01
责任寄语	-	P2.1/P2.2	03
责任沟通	-	G6.1/G6.2	04
数字 2020	-	-	05
01 认识德邦	公司简介	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4	07
	发展历程	P3.1/P3.2/P4.3	07
	企业文化	P4.1	08
	企业荣誉	M2.12/P3.1/P3.2/P4.3	08
02 公司治理	三会运作	M1.1/M1.2	10
	投资者关系	M1.4/M1.5	10
	廉洁建设	M1.3	10
	品牌文化建设	M2.1/M2.9	12
	党建工作	M1.1	13
03 客户与供应商	业务布局	M2.1	15
	智慧物流	M2.4/M2.7	18
	客户体验	M2.14/M2.15/M2.18	20
	供应商	M3.1/M3.3/M3.4/M3.6/M3.8	22
04 政府与社会	政企互动	S1.1/S1.4	25
	公益行动	S4.6/S4.9/S4.11/S4.12	27
	弘扬正气	S4.11	28
	疫情专题	S4.6/S4.9/M2.1	28
05 员工	员工结构	S2.1	35
	员工培训	S2.14/S2.15	35
	职位晋升	S2.16	39
	福利体系	S2.10/S2.11/S2.12	40
	员工活动	S2.10/S2.12/S2.17	43
	德邦人物	-	44
06 环境	绿色办公	E3.1	47
	绿色运输	E2.22	47
	绿色包装	E2.20	48
指标与索引	-	A5	49
意见与反馈	-	A6	50

意见与反馈

感谢您对我们企业社会责任报告的支持, 期待并欢迎您的来信、来电。

传真: 021-39280367

邮寄地址: 上海市青浦区徐泾镇徐祥路 316 号 1 幢

电子邮箱: ir@deppon.com

电话: 021-39288106

为向您及其他利益相关方提供我们更专业、更有价值的企业责任信息, 提升我们企业社会责任报告质量, 请您协助完成意见反馈表中的相关问题, 并选择以下方式反馈给我们:

* 邮寄 (请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》)

* 电邮 (请邮件标题注明)

* 电话

请您作出评价 (请在相应位置打√)

1、您对本报告是否满意?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

2、您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

3、您希望了解的信息在本报告中是否有被完整披露?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

4、您认为本报告的篇幅是否合适?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

5、您对本报告的设计风格是否满意?

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

6、您认为本报告最让您满意的方面是什么?

7、您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议?

您的姓名_____工作单位_____职位_____

传真号码_____您的电话_____邮寄地址_____